

MINISTÉRIO DA SAÚDE**Gabinete do Secretário de Estado Adjunto
do Ministro da Saúde****Despacho n.º 8958/2013**

O Ministério da Saúde, no seu papel de coordenador do sistema de saúde português, tem como uma das suas missões garantir os direitos dos cidadãos na sua relação com o Serviço Nacional de Saúde, assegurando a participação dos cidadãos na melhoria da organização e funcionamento dos serviços e na qualidade dos cuidados de saúde prestados.

Pelo Despacho n.º 26/86, da Ministra da Saúde, de 30 de junho, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 24 de julho, foram criados, junto dos hospitais do Serviço Nacional de Saúde e das administrações regionais de saúde, os gabinetes do utente e pelo Despacho n.º 5081/2005, do Secretário de Estado Adjunto do Ministro da Saúde, de 14 de fevereiro, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 9 de março, foi criado o Sistema SIM-Cidadão, vocacionado para analisar e tratar as exposições dos utentes do Serviço Nacional de Saúde.

Neste contexto e tendo em conta a necessidade de coordenação, aos níveis nacional e regional, da atividade dos gabinetes do utente do Serviço Nacional de Saúde, o referido Despacho criou o Observatório Nacional de Apoio ao Sistema SIM-Cidadão e os observatórios regionais de apoio ao Sistema SIM-Cidadão.

Por seu turno, no contexto da reforma dos cuidados de saúde primários, o Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro, obrigou à uniformização dos procedimentos no registo e tratamento das exposições apresentadas pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde, criando gabinetes do cidadão, como serviços de apoio do diretor executivo dos agrupamentos de centros de saúde.

Os novos estatutos das administrações regionais de saúde vieram institucionalizar, no âmbito das suas organizações internas, o Gabinete Jurídico e do Cidadão, conferindo-lhe competências na gestão das reclamações ou sugestões apresentadas pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde, assim como assegurar as funções inerentes à existência de um Observatório Regional de Apoio ao Sistema Sim-Cidadão.

Assim, tendo em conta a evolução legislativa registada nesta matéria, torna-se necessário definir a estrutura funcional específica aos vários níveis de gestão do Sistema SIM-Cidadão. Por outro lado, é, igualmente, importante harmonizarem-se as designações dos gabinetes do utente e do cidadão, que têm vindo a ser aplicáveis, de forma diferenciada, na rede de cuidados hospitalares e de cuidados de saúde primários, devendo passar estes serviços a designar-se por gabinetes do cidadão.

Por último, sem prejuízo dos cidadãos europeus e dos cidadãos estrangeiros não pertencentes ao espaço da União Europeia, possuem o mesmo direito que um cidadão nacional de apresentarem exposições e reclamações no âmbito da utilização do Serviço Nacional de Saúde, deve este direito passar a ser reconhecido expressamente no Sistema SIM-Cidadão.

Assim, determino o seguinte:

Artigo 1.º**Objeto**

É aprovado o Regulamento do Sistema SIM-Cidadão do Ministério da Saúde, em anexo ao presente despacho e do qual faz parte integrante.

Artigo 2.º**Gabinetes do utente**

Os gabinetes do utente que funcionam nos hospitais, centros hospitalares e unidades locais de saúde, passam a designar-se por gabinetes do cidadão e assumem as competências consignadas, para estas unidades funcionais, no Regulamento do Sistema SIM-Cidadão, anexo ao presente despacho.

Artigo 3.º**Norma revogatória**

O presente despacho revoga o Despacho n.º 26/86, da Ministra da Saúde, de 30 de junho, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 24 de julho, e o Despacho n.º 5081/2005, do Secretário de Estado Adjunto do Ministro da Saúde, de 14 de fevereiro, publicado no Diário da República, 2.ª Série, de 9 de março.

Artigo 4.º**Entrada em vigor**

O presente despacho entra em vigor 60 dias após a sua publicação.

27 de junho de 2013. — O Secretário de Estado Adjunto do Ministro da Saúde, *Fernando Serra Leal da Costa*.

ANEXO**REGULAMENTO DO SISTEMA SIM-CIDADÃO****Artigo 1.º****Âmbito**

O presente Regulamento estabelece as normas aplicáveis ao Sistema SIM-Cidadão, que tem por finalidade recolher, tratar e monitorizar as exposições, reclamações, sugestões e elogios efetuados pelos cidadãos nacionais, europeus e estrangeiros a unidades prestadoras de cuidados de saúde e serviços integrados no Serviço Nacional de Saúde (SNS).

Artigo 2.º**Objeto**

O Sistema SIM-Cidadão visa promover o exercício dos direitos e deveres dos cidadãos no âmbito da utilização do SNS, e assegurar a sua mediação, de forma padronizada e descentralizada, com os serviços do Ministério da Saúde, com vista à melhoria contínua da qualidade dos serviços e cuidados de saúde prestados.

Artigo 3.º**Princípios Gerais**

O Sistema SIM-Cidadão organiza-se segundo os seguintes princípios gerais:

a) Princípio da participação, valorizando as exposições, reclamações, sugestões e elogios apresentados pelos cidadãos relativamente às unidades e serviços integrados no SNS;

b) Princípio da resposta ao cidadão, como garante da comunicação da decisão que recaiu sobre a exposição apresentada;

c) Princípio da transparência, contemplando a disponibilização do sistema aos cidadãos através da internet, em acesso condicionado a registo, assegurando ao interessado o acompanhamento das exposições, reclamações, sugestões e elogios por si apresentadas;

d) Princípio da colaboração, disponibilizando os recursos necessários à mediação dos direitos, expectativas e interesses legítimos dos cidadãos, ao registo e tratamento oportuno e adequado das exposições, reclamações, sugestões e elogios;

e) Princípio da ética, preconizando a salvaguarda dos direitos e deveres dos cidadãos, designadamente em matéria de proteção da privacidade e confidencialidade.

Artigo 4.º**Estrutura Funcional**

O Sistema SIM-Cidadão é composto por um observatório nacional, que funciona junto da Direção-Geral da Saúde e por cinco observatórios regionais, integrados em cada Administração Regional de Saúde, e assenta num modelo descentralizado que confere ao Gabinete do Cidadão a responsabilidade pela análise, tratamento, proposta de resolução e resposta a todas as exposições, reclamações, sugestões e elogios efetuados pelos cidadãos.

Artigo 5.º**Composição do Observatório Nacional**

1. O Observatório Nacional é constituído por um representante da Direção-Geral da Saúde, que coordena, um representante da Inspeção-Geral das Atividades em Saúde, um representante da Secretaria Geral do Ministério da Saúde, um representante da Administração Central do Sistema de Saúde e por um representante de cada Administração Regional de Saúde.

2. Os membros do Observatório Nacional são nomeados por despacho do Diretor-Geral da Saúde, não lhes sendo conferido direito a qualquer remuneração adicional.

Artigo 6.º

Funcionamento do Observatório Nacional

1. O Observatório Nacional aprova o respetivo regulamento interno, sendo homologado pelo Diretor-Geral da Saúde.
2. O Observatório Nacional reúne, no mínimo, duas vezes por ano.
3. Das reuniões do Observatório Nacional são elaboradas atas.
4. A Direção-Geral da Saúde, mediante proposta do Observatório Nacional, pode convidar a participar nas reuniões outras entidades e profissionais, sempre que considerar pertinente para a discussão das matérias agendadas.

Artigo 7.º

Competências do Observatório Nacional

1. Compete ao Observatório Nacional do Sistema SIM-Cidadão:
 - a) Assegurar a articulação, a nível nacional, da atividade dos Observatórios Regionais;
 - b) Propor a emissão de orientações sobre a análise, o tratamento e a monitorização das exposições, reclamações, sugestões e elogios apresentados pelos cidadãos, de modo a que sejam objeto de decisão e de resposta oportuna e adequada;
 - c) Analisar a informação constante do relatório anual elaborado e veiculado pelos observatórios regionais, sobre as medidas por eles implementadas, com base na avaliação das exposições, reclamações, sugestões e elogios registados no Sistema SIM-Cidadão;
 - d) Manter informada a Inspeção-Geral das Atividades em Saúde sobre as conclusões dos relatórios referidos na alínea anterior.
2. Compete, ainda, ao Observatório Nacional do Sistema SIM-Cidadão:
 - a) Propor e acompanhar a execução dos procedimentos relativos ao exercício do direito de exposição, reclamações, sugestões e elogios apresentados pelos cidadãos;
 - b) Acompanhar os indicadores de utilização e de satisfação dos cidadãos que contactaram com as unidades prestadoras de cuidados de saúde e serviços integrados no Serviço Nacional de Saúde, propondo medidas corretivas;
 - c) Elaborar e divulgar publicamente, com periodicidade anual, relatórios acerca das exposições, reclamações, sugestões e elogios apresentados pelos cidadãos;
 - d) Propor a atualização do Sistema Sim-Cidadão de acordo com as mudanças estruturais do Serviço Nacional de Saúde;
 - e) Articular com outras estruturas nacionais e europeias no âmbito de boas práticas em matéria de participação dos cidadãos.

Artigo 8.º

Competências do Observatório Regional

1. Compete a cada Observatório Regional:
 - a) Monitorizar as exposições, reclamações, sugestões e elogios notificados nos gabinetes do cidadão;
 - b) Avaliar os procedimentos relativos ao direito de exposição dos cidadãos;
 - c) Elaborar propostas de melhoria do processo de tratamento das exposições, reclamações, sugestões e elogios dos cidadãos;
 - d) Elaborar e apresentar ao Observatório Nacional relatórios anuais sobre a natureza e resolução das exposições, reclamações, sugestões e elogios apresentados nos gabinetes do cidadão.

Artigo 9.º

Competências do Gabinete do Cidadão

- Compete, especialmente, a cada Gabinete do Cidadão:
- a) Verificar as condições de acesso aos cuidados de saúde;
 - b) Promover e divulgar os direitos e deveres dos cidadãos;
 - c) Atender pessoalmente os cidadãos que o solicitem e/ou que pretendam apresentar exposições orais e passá-las a escrito;
 - d) Assegurar o registo e o tratamento das exposições, reclamações, sugestões e elogios, independentemente do local e da forma de apresentação;
 - e) Assegurar meios de participação dos cidadãos, designadamente através de caixas de sugestões, correio eletrónico e livro de reclamações;
 - f) Verificar regularmente o grau de satisfação dos cidadãos que contactaram com as unidades prestadoras de cuidados de saúde e serviços integrados no Serviço Nacional de Saúde;

- g) Apresentar um relatório anual ao Observatório Regional sobre as exposições, reclamações e sugestões recebidas e tratadas e demais atividades desenvolvidas.

Artigo 10.º

Exposições, reclamações, sugestões e elogios dos cidadãos

1. As exposições, reclamações, sugestões e elogios dos cidadãos devem ser apresentadas nos Gabinetes do Cidadão, a todo o tempo e em qualquer unidade do Serviço Nacional de Saúde, independentemente daquela a que respeitam os factos.
2. Sempre que os factos relatados não digam respeito à unidade em que são apresentados devem ser por esta reencaminhados para o Gabinete do Cidadão relativo à unidade competente.
3. As exposições, reclamações, sugestões e elogios dos cidadãos apresentadas através das caixas de sugestões, correio eletrónico, livro de reclamações ou outro meio adequado, são tratadas no âmbito do Sistema SIM-Cidadão.
4. O Gabinete do Cidadão pode solicitar a audição dos exponentes, com vista ao aprofundamento da análise dos factos relatados.
5. As exposições, reclamações e sugestões dos cidadãos são objeto de análise e decisão, devendo ser respondidas no prazo máximo de 15 dias.

207080594

Gabinete do Secretário de Estado da Saúde**Despacho n.º 8959/2013**

A Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E. P. E. (SPMS, E. P. E.), tem por missão centralizar, otimizar e racionalizar a aquisição de bens e serviços e disponibilizar serviços de logística, possuindo atribuições em matéria de estratégia de compras, procedimentos pré-contratuais, contratação pública, logística interna, pagamentos e monitorização de desempenho.

Por força do disposto no n.º 5 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 19/2010, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 108/2011 de 17 de novembro, a SPMS, E. P. E., é considerada central de compras.

No âmbito das suas competências, a SPMS, E. P. E. levou a efeito o concurso público para a celebração de contratos públicos de aprovisionamento (CPA) com vista ao fornecimento de Material de Penso de Efeito Terapêutico, publicitado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 158, de 16/08/2012 e no Jornal Oficial da União Europeia n.º 2012/S 157262400, de 17/08/2012, o qual se encontra concluído.

Assim, e nos termos conjugados do disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 200/2008, de 9 de outubro, e do n.º 10 do artigo 4.º do Decreto -Lei n.º 19/2010, na redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, determina-se:

1 — A Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E. P. E. (SPMS, E. P. E.), divulga, através do Catálogo de Aprovisionamento Público da Saúde (Catálogo), no site www.catalogo.min-saude.pt, todas as características dos produtos abrangidos por contratos públicos de aprovisionamento (CPA), que estabelecem as condições de fornecimento de Material de Penso de Efeito Terapêutico.

2 — É obrigatória a aquisição ao abrigo dos CPA constantes do Anexo ao presente Despacho, para as Instituições e Serviços do Serviço Nacional de Saúde, salvo dispensa conferida por despacho do membro do Governo responsável pela área da saúde.

3 — A aquisição deve ser feita nos termos do artigo 259.º do Código dos Contratos Públicos, com respeito do critério do mais baixo preço unitário constante do caderno de encargos.

4 — As condições de fornecimento estabelecidas ao abrigo do CPA devem ser comunicadas à SPMS, E. P. E.

5 — Os CPA celebrados ao abrigo do CP 2012/10, têm a duração de um ano, sendo prorrogados até ao limite máximo de três anos, salvo se, após o 1.º ano, for denunciado por qualquer das partes com antecedência mínima de 60 dias.

6 — Todas as alterações às condições de aprovisionamento entram em vigor no dia seguinte ao da respetiva autorização pela SPMS, E. P. E., que as publicam no Catálogo.

7 — O presente Despacho produz efeitos a partir da data da sua assinatura.

26 de junho de 2013. — O Secretário de Estado da Saúde, *Manuel Ferreira Teixeira*.